

# Charte du Relais social intercommunal du Brabant Wallon

Le Relais social a pour missions principales de coordonner, mettre en réseau et soutenir le développement des compétences des services s'adressant aux personnes en grande précarité.

Le Relais social met en réseau des services publics et associatifs qui œuvrent dans la lutte contre l'exclusion, auprès des personnes en situation de grande précarité, désocialisées au point, dans certains cas, de ne plus être en capacité d'exprimer leurs besoins.

Le Relais social s'efforce de mettre en évidence les mécanismes qui produisent, renforcent ou entretiennent les exclusions ; il émet des propositions en vue d'enrayer ces processus, coordonne les différentes actions à mettre en place et les évalue.

Il renforce une chaîne d'actions qui va de l'urgence à l'insertion. Il tend vers un renforcement de l'autonomie des personnes concernées et à leur faire prendre un rôle au sein de la société en la questionnant et en agissant dessus.

Le Relais social est ouvert à tout partenaire de la Province du Brabant Wallon qui adopte la présente Charte.

## I. Vis-à-vis des personnes concernées

Nous, partenaires du Relais social intercommunal du Brabant Wallon, nous nous engageons à respecter les principes fondamentaux suivants dans nos interventions :

### 1. Favoriser un accueil et un accompagnement adapté

- Respecter la dignité des personnes, sans discrimination, notamment quant aux valeurs, droits et choix des individus et groupes s'adressant à lui ;
- Accueillir l'utilisateur de manière inconditionnelle avec égard et écoute ;
- Aller à la rencontre de la personne dans son parcours de vie ;

### 2. Proposer une intervention

- Dans la mesure des moyens mis à disposition et dans le respect du souhait de la personne, garantir à la personne en détresse physique, psychique ou sociale qui le désire une aide matérielle, physique, relationnelle et/ou sociale ;
- Proposer toute aide avec tact, respect et humanité, en tenant compte du rythme de la personne et de son projet de vie afin d'essayer de rétablir sa confiance en elle-même, dans les autres et dans la société ;
- Si nécessaire, accompagner la personne dans le rétablissement des contacts nécessaires avec les institutions, les structures sanitaires, sociales et juridiques pour qu'elles puissent retrouver ses droits ;
- Inciter les bénéficiaires à renforcer leurs capacités à se prendre en charge en vue de leur insertion sociale et d'un projet de vie ;
- Favoriser la participation des personnes à l'élaboration des actions qui les concernent.

### **3. Encourager l'accès à la citoyenneté et lutter contre les processus d'exclusion**

- Reconnaître les personnes dans leur existence, leur identité et dans leur parcours de vie ;
- Permettre à la personne en détresse, le droit à être informée, à participer, à s'associer, à revendiquer, à exercer ses droits et devoirs civiques ;
- Aider les personnes à trouver les moyens pour fonder leur identité civile et à connaître leurs droits sociaux fondamentaux ;
- Encourager le développement d'un esprit critique permettant à l'individu d'agir sur son environnement et d'y apporter un changement permanent ;
- Encourager toutes actions permettant de rompre l'isolement social des personnes.

## **II. Vis-à-vis des acteurs sociaux**

Nous nous engageons également à :

### **1. D'un point de vue déontologique :**

- Veiller au respect du libre choix des personnes en ce qui concerne la prise en charge, le traitement et le lieu où ceux-ci pourraient être effectués ;
- En vue de respecter la dignité de l'utilisateur, tous les renseignements le concernant seront tenus strictement confidentiels par toute personne œuvrant au sein du Relais social. Toute communication relative à l'utilisateur s'effectuera dans un cadre professionnel ; elle ne doit viser exclusivement que le mieux-être de l'utilisateur, hormis le cas de tierce personnes en danger ;
- Entre l'ensemble des services et organismes intégrant le dispositif Relais social prévaut la notion de secret professionnel partagé, dans l'intérêt du demandeur d'aide. Cette notion de secret professionnel partagé implique le consentement du demandeur d'aide, qui devra être informé d'une communication possible de certaines données ;
- Lorsqu'une personne s'adresse à un des membres du réseau Relais social, et que des données à caractère personnel la concernant sont conservées, cette conservation et utilisation des données enregistrées doivent respecter les règles du RGPD en cours.

### **2. D'un point de vue méthodologique :**

- Nous impliquer dans la construction d'un réseau
- Utiliser une méthodologie de la concertation basée sur la connaissance et le respect des missions de chacun des services ;
- Promouvoir une démarche professionnelle qu'elle soit bénévole ou rémunérée où l'intervenant tient compte de ses compétences et des moyens dont il dispose, n'entreprend pas d'intervention pour laquelle il n'est pas formé ou expérimenté et a le devoir de rechercher les collaborations nécessaires.
- Susciter chez les intervenants un processus de formation continue ;
- S'inscrire dans un processus permanent d'évaluation :
  - o Des actions mises en place : correspondent-elles réellement aux besoins des usagers ? L'efficacité et l'efficience des méthodes et actions ?
  - o Des dispositifs sociaux par une analyse des mécanismes qui induisent l'intervention dans l'urgence

- Interpeler les décideurs institutionnels ou politiques qui peuvent agir sur les divers phénomènes d'exclusion

**3. D'un point de vue partenarial :**

- Être acteur à part entière dans la dynamique du réseau
- Apporter une contribution au processus méthodologique du Relais social

---

Nom du service signataire :

Date :    /    /

Nom(s), fonction(s) et signature(s) :

Moyennant l'accord des différents partenaires, la présente charte peut être modifiée ou complétée.

Approuvée à l'Assemblée générale du 18/10/2021

*Tout service qui le souhaite peut s'engager à respecter ces principes, signer la Charte et devenir partenaire du Relais social intercommunal du Brabant Wallon. Le Relais social se veut être un réseau d'institutions privées et publiques.*

*Il est aussi possible de devenir membre effectif, c'est-à-dire que l'institution peut siéger à l'Assemblée générale.*

*Pour ces démarches d'adhésion, en tant que partenaire ou que membre effectif, n'hésitez pas à contacter Maelle Dewaele, Coordinatrice au 0472/89 52 18*